

**HUBUNGAN KECEPATAN PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT
JALAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT
ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA**



Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Ijazah S1 Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh :

MANGENJALI MADYANTI ARKA PUTRI

J410111029

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013**

**HUBUNGAN KECEPATAN PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT
JALAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT
ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA**

Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Ijazah S1 Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh :

MANGENJALI MADYANTI ARKA PUTRI
J410111029

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013**

ABSTRAK

MANGENJALI MADYANTI ARKA PUTRI J410 111 029

HUBUNGAN KECEPATAN PELAYANAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA

xiii + 42 + 21

Kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan suatu rumah sakit. Kecepatan pelayanan kepada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Metode penelitian ini menggunakan rancangan observasi dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan sebanyak 300 pasien rawat jalan. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 75 pasien rawat jalan. Analisis data menggunakan uji korelasi *rank spearman* dengan menggunakan program SPSS dilaksanakan di laboratorium komputer FIK UMS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta ($p = 0,001$). Koefisien korelasi 0,379**

Kata Kunci : Kecepatan pelayanan, Pendaftaran, Kualitas pelayanan
Kepustakaan : 19, 1998-2012

Pembimbing I



Noor Alis Setyadi, SKM, M.KM
NIK.1043

Surakarta, Juli 2013
Pembimbing II



Arief Kurniawan, SKM
NIK.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat



Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes (Epid)

Mangenjali Madyanti Arka Putri. J 410 111 029

The relation of velocity outpatient registration services with the quality of services in Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta orthopedic hospital.

ABSTRACT

The velocity of service to giving patients can be effect quality health services in hospital. The velocity of services to the patients and length of time the patients in waiting will influence on the quality of hospital services. The purpose of this research is to determine the relation of the speed outpatient registration services with the quality of services in Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta orthopedic hospital. The method of this research uses design of observational research with cross sectional approach. The research population are 300 outpatients. The selection of sample is purposive sampling of 75 outpatients. Data were analyzed used correlation rank spearman test with statistic program in computer laboratory FIK UMS. The result of the research shows that there is a relation between the speed of outpatient registration services with the quality of services in Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta orthopedic hospital ($p = 0,001$). Coefficient Corelation 0,379.

Key words: velocity of outpatient, registration, quality of services.

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**HUBUNGAN KECEPATAN PELAYANAN PENDAFTARAN
RAWAT JALAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH
SAKIT ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA**

Disusun Oleh : Mangenjali Madyanti Arka Putri
NIM : J410111029

Telah kami setuju untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program
Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Muhammadiyah Surakarta

Pembimbing I



Noor Alis Setyadi, SKM, M.KM
NIK. 1043

Pembimbing II



Arief Kurniawan, SKM
NIK.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**HUBUNGAN KECEPATAN PELAYANAN PENDAFTARAN
RAWAT JALAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH
SAKIT ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA**

Disusun Oleh : Mangenjali Madyanti Arka Putri
NIM : J 410 111 029

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tanggal 15 Juli 2013 dan telah diperbaiki sesuai dengan masukan Tim Penguji.

Surakarta, 19 Juli 2013

Ketua Penguji : Noor Alis Setyadi, SKM, M.KM
Anggota Penguji I : Arief Kurniawan, SKM
Anggota Penguji II : Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes (Epid)

()
()
()

Mengesahkan,
Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Arif Widodo, A. Kep, M.Kes)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Surakarta, Juli 2013



Mangenjali Madyanti Arka Putri

BIODATA

Nama : Mangenjali Madyanti Arka Putri

Tempat/Tanggal Lahir : Wonogiri, 26 Maret 1990

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Perumahan Pokoh Kidul RT 02 RW XIII Desa
Pokoh Kidul Kecamatan Wonogiri Kabupaten
Wonogiri Jawa Tengah

Riwayat Pendidikan : 1. Lulus SDN 1 Wonogiri tahun 2002
2. Lulus SMPN 1 Wonogiri tahun 2005
3. Lulus SMAN 1 Wonogiri tahun 2008
4. Lulus DIII Rekam Medis Universitas Gadjah
Mada Yogyakarta tahun 2011
5. Menempuh pendidikan di Program Studi
Kesehatan Masyarakat FIK UMS sejak tahun
2011

Alamat Email : arkaputri2603@yahoo.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Hubungan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta. Di dalam menyusun skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan masukan, bimbingan, dan saran untuk menambah wawasan dan pengalaman penulis di bidang kesehatan masyarakat. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Arif Widodo, A. Kep, M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah surakarta.
2. Yuli Kusumawati, SKM, M.Kes (Epid) selaku Ketua Prodi Transfer S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah surakarta.
3. Noor Alis Setyadi, SKM, M.KM selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberi masukan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
4. Arief Kurniawan, SKM selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberi masukan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
5. Prof. Dr. dr. Respati Suryanto Dradjat, SpOT selaku Direktur Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta yang telah memberi ijin penelitian.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian dan pembuatan skripsi ini.

7. Orang tua, kakak, dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan doa, semangat, dan materil.
8. Teman-teman Transfer S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan. Besar harapan penulis agar skripsi ini bermanfaat untuk semua pihak khususnya di bidang kesehatan masyarakat.

Surakarta, Juli 2013

Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|--|---------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| ABSTRAK | |
| <i>ABSTRACT</i> | |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN..... | iv |
| BIODATA | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| DAFTAR SINGKATAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| A. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan | 6 |
| B. Kecepatan Pelayanan | 8 |
| C. Pasien Asuransi | 8 |
| D. Kualitas Pelayanan | 11 |
| E. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan | 14 |
| F. Kerangka Teori | 17 |
| G. Kerangka Konsep | 18 |
| H. Hipotesis | 18 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 19 |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian | 19 |
| B. Waktu dan Tempat Penelitian | 19 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian | 19 |
| D. Variabel Penelitian | 21 |
| E. Definisi Operasional Variabel | 21 |
| F. Pengumpulan Data | 23 |
| G. Pengolahan Data | 26 |
| H. Analisis Data | 27 |

| | |
|--|-----------|
| BAB IV HASIL | 28 |
| A. Gambaran Umum Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta | 28 |
| B. Hasil Analisis Univariat | 31 |
| C. Hasil Analisis Bivariat | 35 |
| BAB V PEMBAHASAN | 36 |
| A. Kecepatan Pelayanan Pendaftaran | 36 |
| B. Kualitas Pelayanan | 38 |
| C. Hubungan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kualitas Pelayanan | 39 |
| BAB VI SIMPULAN DAN SARAN | 41 |
| A. Simpulan | 41 |
| B. Saran | 41 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 1. Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 31 |
| 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan, dan Jenis Pasien | 31 |
| 3. Deskriptif Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan | 32 |
| 4. Distribusi Frekuensi Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan ... | 33 |
| 5. Deskriptif Skor Kualitas Pelayanan | 33 |
| 6. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan | 33 |
| 7. Hasil Uji <i>Rank Spearman</i> Hubungan Kecepatan Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanan | 34 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| 1. Kerangka Teori | 17 |
| 2. Kerangka Konsep | 18 |
| 3. Alur Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan | 30 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Ijin Penelitian
2. Pengantar Kuesioner Penelitian
3. Persetujuan Responden
4. Kuesioner Penelitian
5. *Checklist* Observasi Kecepatan Pelayanan
6. Tabel Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel
7. Hasil Analisis Data Statistik
8. Dokumentasi Penelitian

DAFTAR SINGKATAN

| | |
|-----------|---|
| Askes | : Asuransi Kesehatan |
| Depkes | : Departemen Kesehatan |
| Jamkesmas | : Jaminan Kesehatan |
| Kepmenkes | : Keputusan Menteri Kesehatan |
| Menkes | : Menteri Kesehatan |
| Permenkes | : Peraturan Menteri Kesehatan |
| SPSS | : <i>Statistical Package for Social Science</i> |
| WIB | : Waktu Indonesia Barat |